

Opinnäytetyö (AMK)

Restonomi

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

2015

Mari Valtonen

ASIAKASTYYTYVÄISYYS- KYSELYLOMAKE SISÄISILLE ASIAKKAILLE

– case Satakunnan sairaanhoitopiiri



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Mari Valtonen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYLOMAKE SISÄISILLE ASIAKKAILLE – CASE SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPIIRI

Satakunnan sairaanhoitopiirin siivouskeskus tuottaa laitoshuollon palveluja sisäisille asiakkailleen 70 eri työyksikköön. Julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat palvelurakennemuutoksessa, ja samalla yhä enemmän kiinnitetään huomiota palvelun laatuun asiakkaan näkökannalta. Siivouskeskus on pitkäjänteisesti kehittänyt palvelujaan ja haluaa tietoa asiakkaiden odotuksista ja toiveista.

Opinnäytetyön tavoite oli kehittää asiakastyytyväisyyslomake Satakunnan sairaanhoitopiirin siivouskeskuksen käyttöön. Opinnäytetyössä tarkasteltiin, mistä asiakastyytyväisyys muodostuu ja toimivan kyselylomakkeen teknisiä elementtejä. Aiheen teoriaosuuden lisäksi menetelmänä käytettiin haastatteluja, jossa vertailtiin kolmen eri organisaatiossa toteutettujen asiakastyytyväisyyskyselyjen toteutusta ja toimivuutta. Lopputuotoksena kehitettiin sähköinen asiakastyytyväisyyslomake.

Työssä tuli esille, että asiakastyytyväisyyskyselyt ovat varsin yleinen tapa kerätä asiakkailta tietoa. Oikein käytettynä se on myös hyvä väline palvelujen kehittämisessä. Kuitenkin itse kyselyä tärkeämpää on hyödyntää tuloksia yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakastyytyväisyyskyselystä kannattaa rakentaa asiakaslähtöinen palautejärjestelmä, jolloin asiakas helpommin motivoituu vastaamaan kyselyyn ja palvelujen kehittämiseen.

Haastatteluissa nousi myös esille, että verkostoitumiselle eri sairaanhoitopiirien tukipalvelujen välillä on olemassa selkeä tarve. Vertaistietoa jaetaan mielellään, mutta keinot sille on luomatta. Asiakastyytyväisyyskyselylomake on avaus länsirannikon sairaanhoitopiirien tukipalvelujen tulevalle yhteistyölle. Jatkotutkimusaiheena voisi teettää kyselyn soveltuvien osien näissä organisaatioissa. Näin saataisiin laajempaa näkökulmaa palvelujen kehittämiseksi.

ASIASANAT:

Sisäinen asiakas, asiakastyytyväisyys, asiakaslähtöisyys, kyselytutkimus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Hospitality Management

April 2015 | Total number of pages 40

Instructor Eija Koivisto

Mari Valtonen

CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE FOR INTERNAL CLIENTS – CASE SATAKUNTA HOSPITAL DISTRICT

The Cleaning Centre of Satakunta Hospital District produces facility services for its internal clients in more than 70 working units. Public social and healthcare services are currently under structural change and at the same time extra attention is being paid to the quality of service, from the customer point of view. The Cleaning Centre has persistently developed its services and wants to obtain information regarding the expectations and wishes of their clients'.

The aim of the present bachelor's thesis is to create a customer satisfaction questionnaire for the purposes of the Cleaning Centre of Satakunta Hospital District. The components of customer satisfaction as well as technical elements of a well-functioning questionnaire were studied as a part of the thesis. The study is based on subject theory and interview data. The interviews focused on comparing three different questionnaires, used in different organisations, in terms of their execution and feasibility. An electronic customer satisfaction questionnaire was developed as the end product.

Customer satisfaction questionnaires are commonly used to collect information from the clients. When used correctly, a questionnaire is a useful tool for service development. What is even more important than the questionnaire itself, however, is that the exploitation of the results is conducted in co-operation with the client. A client oriented feedback system ought to be created based on a Customer Satisfaction Questionnaire. This motivates clients to reply and participate in the development of services.

The interviews also reflected the need for developing networking between the support services of different hospital districts. People are happy to distribute peer-knowledge but there are no channels for it. The customer satisfaction questionnaire is an opening for the future co-operation of the support services of the west coast hospital districts. Future research could expand the study by conducting a survey, where applicable, in these organisations.

KEYWORDS:

Internal client, customer satisfaction, customer oriented approach, questionnaire survey

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn tavoitteet, tutkimuskysymys ja rajaukset	7
1.2 Työssä käytettävät menetelmät	8
1.3 Kohdeorganisaatioiden esittely	9
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN TEORIAA	12
2.1 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen	12
2.2 Kyselytutkimus lomakkeella	14
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KARTOITUS	17
3.1 Puolistrukturoitu puhelinhaastattelu	17
3.2 Haastattelujen tulokset	18
3.2.1 Asiakastyytyväisyyskyselyjen toteutus ja hyödyntäminen	18
3.2.2 Lomakkeiden runko	19
3.2.3 Haastatteluista syntyneet johtopäätökset	20
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN LUOMINEN	21
4.1 Motiivi, tavoite ja menetelmä	21
4.2 Kyselyn kohderyhmä	22
4.3 Kyselyhankkeen resurssisuunnitelma	23
4.4 Kyselyhankkeen toteutussuunnitelma	24
4.5 Tulosten analysointi ja raportointi	25
4.6 Tulosten hyödyntäminen	25
4.7 Yhteisen lomakkeen hyödyntäminen (käyttöönotto)	26
5 YHTEENVETO	28
LÄHTEET	30

LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje haastateltaville
- Liite 2. Siivouskeskuksen asiakastyytyväisyyskyselylomake

KUVAT

Kuva 1. Tyksin erva aluejako 1.1.2013. (Pisto, A. Esitys 14.1.2014)

10

1 JOHDANTO

Julkisella sektorilla palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi on ajankoh-
taista. Byrokraattisessa ja isossa organisaatiossa muutokset etenevät kuitenkin
hitaasti. Kun raha ratkaisee, hallinnollisissa päätöksissä asiakkaan etu usein
unohtuu.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen (sote) palvelurakennemuutoksen laadinta on
valmisteilla Suomen hallituksessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014). Samalla
mediassa on käyty keskusteluja palvelun laadun parantamisesta. Uudistus on
vielä kesken ja aika näyttää, miten se tulee näkymään asiakkaan arjessa. Sote-
keskustelut ovat kuitenkin käynnistäneet kehittämisajatuksia kohti asiakasläh-
töisempää palvelua. Julkisissa organisaatioissa aiheesta ollaan nyt aidosti kiin-
nostuneita. Vuoden 2014 valtakunnallisten Terveys- ja talouspäivien luentojen
teemana olikin hyvä palvelu ja asiakaslähtöisyys (Terveys ja talous ry 2014).

Terveys- ja talouspäivien avauksessa 18.9.2014 sosiaali- ja terveysministeri
Laura Rätty kertoi, että sote-uudistuksen tarkoitus on myös antaa tukea palvelu-
lähtöisemmän kulttuurin luomiselle. Aikaisemmin lääkärinä työskennellessään
hän oli huomannut, ettei asiakkaalle riitä pelkkä hoitotoimenpiteen onnistumi-
nen. Asiakas toivoo, että häntä myös aidosti kuunnellaan ja otetaan huomioon.
Luukulta toiselle lähettämisen sijaan asiakkaalle pitäisi luoda kuva, että olette
tulleet juuri oikeaan paikkaan!

Terveys- ja talouspäivillä 18.9.2014 myyntitohtori Paol Viio luennoi aiheesta
”Asiakkaan kokema arvo ja palvelukokemus palveluprosessissa”. Hän totesi,
että itse tuotetta enemmän asiakkaalle merkitsee saamansa palvelu. Kokeman-
sa palvelun mukaan, asiakas määrittelee sen arvon. Hän kehotti julkisella ter-
veydenhoitopuolella nyt viimeistään pohtimaan omien toimintatapojen kyseen-
alaistamista ja arvomaailmaa. Toimivatko meillä sisäiset prosessit asiakkaan
näkökulmasta? Tähän voi vastauksia hakea esimerkiksi kuuntelemalla asiakas-
ta tai asettumalla hänen asemaansa.

1.1 Työn tavoitteet, tutkimuskysymys ja rajaukset

Satakunnan sairaanhoitopiiri tarjoaa erikoissairaanhoidon palvelujaan 23 jäsenkunnan asukkaille yhteistyössä perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kanssa. Suurimmat toimipaikat ovat Satakunnan keskussairaala Porissa, Harjavallan sairaala ja sosiaalipalvelut Ulvilassa. (Satakunnan sairaanhoitopiiri 2014.)

Toiminnassaan Sairaanhoitopiirin organisaatio on jaettu eri tulos- ja vastuualueisiin. Siivouskeskuksen vastuualue kuuluu huollon tulosalueeseen. Huoltokeskuksen tehtävänä on tuottaa sairaanhoitopiirin eri yksiköiden tarvitsemat tuki- ja palvelut. Siivouskeskuksessa työskentelee noin 260 työntekijää 70 eri työyksikössä. Siivouskeskus on vuosien ajan kehittänyt palvelujaan pitkäjänteisesti, muun muassa kehittämällä siivousvälineitä ja työmenetelmiä, ja kouluttamalla työntekijöitään. Siivouskeskus haluaa käyttöönsä välineen jolla kehittää palvelujaan asiakaslähtöisemmäksi.

Siivouskeskuksella ei ole ollut käytössä säännöllisesti toteutettavaa asiakastyytyväisyyskyselyä. Edellinen kertaluonteinen kysely on toteutettu vuonna 2010. Suorina palautteenantokanavina toimivat asiakkaiden yhteydenotot puhelimitse tai sähköpostilla. Siivouskeskuksen esimiehet pitävät myös säännöllisesti yhteistyöpalavereja eri yksiköissä, joissa keskustellaan siivouspalvelujen laadun toteutumisesta ja sen kehittämisestä.

Asiakastyytyväisyyskysely on varsin yleinen tapa kerätä palautetta asiakkailta. Lähtökohta tälle opinnäytetyölle on kartoittaa vastaavien sairaanhoitopiirien tukipalvelujen käytössä olevia asiakastyytyväisyyskyselyjä ja samalla selvittää mikä kyselyissä toimii ja miten niitä voisi vielä kehittää. Tutustumalla asiakastyytyväisyyden ja kyselytutkimuksen teoriaan sekä kartoituksesta saatuihin tuloksiin, tarkoituksena on kehittää siivouskeskukselle asiakastyytyväisyyskyselylomake.

Asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämistä varten haen vastauksia muun muassa näihin seikkoihin: Miten laatia toimiva asiakastyytyväisyyskysely? Voidaanko asiakastyytyväisyyskyselyä käyttää palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi?

Siivouskeskuksen asiakkaat muodostuvat tiloja käyttävästä henkilöstöstä, potilaista sekä heidän omaisista ja ulkopuolisista toimijoista. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet tukipalveluilta vaihtelevat asiakkaan roolin ja yksikön toiminnan luonteen mukaan.

Terveyspalveluissa hyvästä palvelusta puhuttaessa usein mielletään asiakkaaksi vain ulkoiset asiakkaat, kuten potilaat ja heidän omaisensa. Siivouskeskuksen työntekijöistä suurin osa avustaa päivittäin potilastyössä muun muassa ruoanjakotehtävissä. Arjessa saattaa unohtua, että siivouskeskuksen ensisijainen asiakas onkin esimerkiksi yhteistyötä tekevä sairaanhoitaja tai osastonsihtööri. Tässä työssä asiakastyytyväisyyskysely luodaan sairaanhoitopiirin sisäisille asiakkaille. Siivouskeskuksella on noin 3800 sisäistä asiakasta.

1.2 Työssä käytettävät menetelmät

Asiakastyytyväisyyskyselyjen kartoitus toteutettiin projektina. Projektissa päädyttiin käyttämään tutkimusmenetelmänä tapaustutkimusta. Tapaustutkimuksessa on tarkoitus tutkia vain yhtä tai korkeintaan muutamaa tapausta (case). Tapaustutkimuksen tuloksia ei voida yleistää, vaan sillä pyritään ymmärtämään yksittäisen ilmiön erityispiirteitä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 58–59.) Kokemuksia asiakastyytyväisyyskyselyjen soveltuvuudesta ja toimivuudesta palvelujen kehittämisessä kerättiin haastattelemalla.

Haastattelu menetelmänä motivoi kyselylomaketta paremmin henkilöä osallistumaan tutkimukseen. Haastattelemalla saadaan kerättyä tietoa ihmisten mielipiteistä ja käsityksistä aihetta kohtaan. Haastattelun haittana nähdään tulosten tulkinnallisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 11–12, 36.)

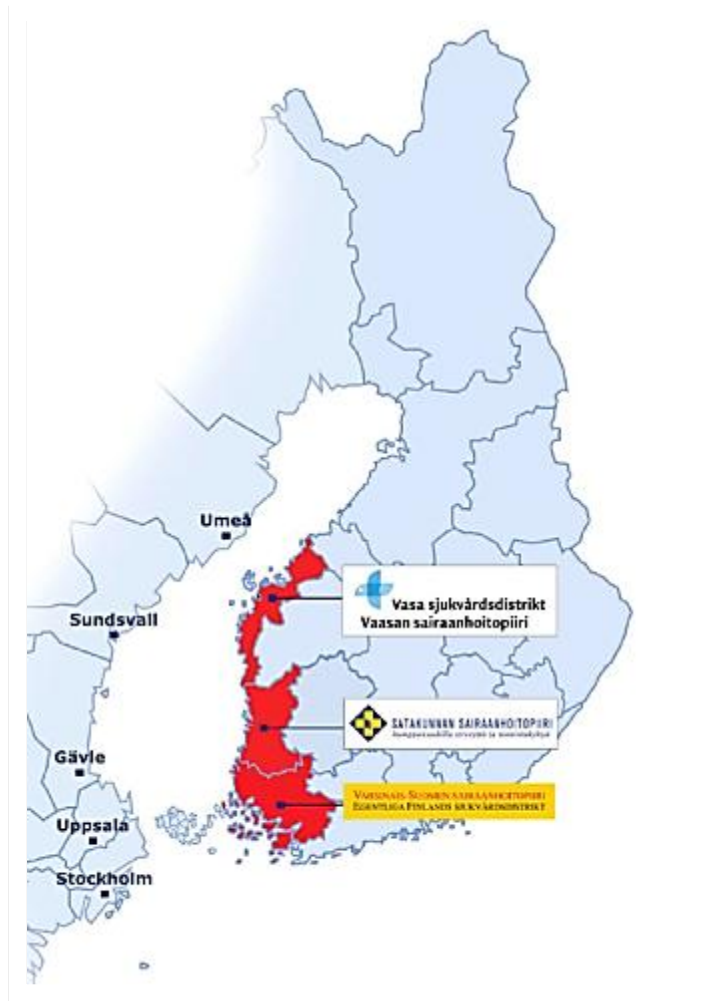
Tutkimuskohteista vastaavia henkilöitä lähestyttiin ennalta laadituin kysymyksin sähköpostilla sekä puhelinhaastattelulla. Puhelinhaastattelu toteutettiin haastateltavan kanssa sovittuna ajankohtana käyttäen puolistrukturoitua haastattelumuotoa.

Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelukysymykset ovat kaikille haastateltaville likipitään samat, mutta haastateltavalla on mahdollisuus vastata niihin omin sanoin. Haastattelijä voi myös vaihtaa kysymysten järjestystä. Haastattelua ohjaa tietty teema. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Haastattelumuotona puolistrukturoitu puhelinhaastattelu nähdään hyvänä vaihtoehtona pienelle rajatulle joukolle. Sillä tavoittaa helposti kiireisiä ja maantieteellisesti etäällä olevat haastateltavat. Puhelinhaastattelussa jää näkemättä haastateltavan näkyvät eleet, mutta vuorovaikutuksessa se antaa lisäkysymyksille mahdollisuuden lomakehaastattelua paremmin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 64 – 65.)

1.3 Kohdeorganisaatioiden esittely

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri, Satakunnan sairaanhoitopiiri ja Vaasan sairaanhoitopiiri muodostavat yhdessä sairaanhoitopiirien ja erityisvastuualueiden Tyksin erä-alueen. Alueen asukasluku on yhteensä 865 184 asukasta. (Pisto 2014.)



Kuva 1. Tyksin erva aluejako 1.1.2013. (Pisto, A. Esitys 14.1.2014)

Vaasan sairaanhoitopiiri siirtyi vuoden 2013 alusta Turun yliopistollisen keskus-sairaalan erityisvastuualueeseen (Tyks-erva). Nämä kolme päivystävää sairaanhoitopiiriä vastaavat yhteistyössä vaativan tason erikoissairaanhoidon ja -palvelujen toteuttamisesta. (Pisto 2013.) Uudessa sote-luonnoksessa Tyksin erva-alue muodostaa yhden viidestä sote-palvelujen järjestämisvastuualueesta. Tavoitteena on, että uudet sote-alueet aloittavat toimintansa ja yhteistyönsä vuoden 2016 alussa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014). Näiden sairaanhoitopiirien keskinäinen yhteistyö tukipalveluiden osalta on vielä alkuvaiheessa.

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin kuuluu yliopistollisen sairaalan lisäksi neljä aluesairaala ja kaksi psykiatrasta sairaalaa. Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirissä on yhteensä noin 6500 vakituista työntekijää ja 1370 sairaansijaa. (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri 2014). Laitoshuoltopäällikkö vs. Marketta Nikan-

derin mukaan heillä laitoshuollossa työskentelee noin 450 työntekijää (Puhelinhaastattelu 13.2.2014).

Satakunnan sairaanhoitopiirin isoimmat toimipaikat ovat Satakunnan keskussairaalan lisäksi Harjavallan sairaala ja Satalinnan sairaala sekä Antinkartanon kuntoutuskeskus Ulvilassa. Satakunnan sairaanhoitopiirissä on yhteensä noin 3800 työntekijää ja 500 sairaansijaa. (Satakunnan sairaanhoitopiiri 2014.) Logistiikkapäällikkö Juha-Pekka Heikkosen mukaan heillä logistiikassa työskentelee noin 70 työntekijää. Satakunnan sairaanhoitopiirin lisäksi he tuottavat logistiikkapalveluja sairaanhoitopiirin jäsenkuntien terveydenhuollon yksiköille. (Haastattelu 17.6.2014.)

Vaasan sairaanhoitopiiriin kuuluu Vaasan keskussairaalan lisäksi psykiatrinen yksikkö sekä Kristiinankaupungin yksikkö. Vaasan sairaanhoitopiirissä on yhteensä noin 2300 Työntekijää ja 350 sairaansijaa. (Vaasan sairaanhoitopiiri 2014.) Palvelupäällikkö Anna-Liisa Wirzeniuksen mukaan heillä puhtauspalveluissa työskentelee noin 160 työntekijää (Puhelinhaastattelu 7.2.2014).

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN TEORIAA

2.1 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

Perinteisesti asiakas nähdään tulevan organisaation ulkopuolelta. Tällöin hän on ulkoinen asiakas tai toinen organisaatio. Palveluorganisaation sisällä tuotetaan paljon sisäisiä palvelutoimintoja, jotka tukevat lopullista palvelua ulkoiselle asiakkaalle. Nämä sisäisiä palveluja tuottavat työntekijät eivät välttämättä edes kohtaa työssään ulkoista asiakasta. He palvelevat organisaation sisällä muita työntekijöitä, jolloin voidaan puhua sisäisestä asiakkuudesta. (Grönroos 2001, 404.)

Isossa organisaatiossa sisäinen asiakas voi olla yksittäinen henkilö tai hän voi edustaa isompaa ryhmää. Ulkopuolisten asiakkaiden lisäksi yhtä tärkeää on sisäisten asiakassuhteiden toimivuus. Sisäisten asiakkaiden merkitys korostuu tukipalveluissa. Tukipalveluissa sisäiseen asiakkaaseen kuuluu asennoitua kuten he olisivat ulkoisia asiakkaita. Sisäisten asiakassuhteiden toimivuus tukee koko organisaation asiakaspalvelua ulkoisille asiakkaille. (Grönroos 1987, 44.)

Asiakkaat arvostavat yhä enemmän palvelun laatua. Asiakkaalle ei riitä pelkästään työntekijän hyvät vuorovaikutustaidot ja laadukas tuote. Asiakasta pitää kuunnella ja kehittää toimintatapoja sen mukaan. Laatua kannattaa kehittää prosessimaisesti pienin teon kerrallaan. (Reinboth 2008, 5.)

Asiakaspalvelun laatu koostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Mitä asiakkaat saavat, ja miten se heille tuotetaan. (Grönroos 1990, 61.) Siivouspalveluissa teknistä laatua ovat esimerkiksi tilojen siisteys ja työntekijöiden ammattitaitoisuus. Toiminnallista laatua kuvaavat esimerkiksi siivouksen oikea-aikaisuus, tavoitettavuus ja henkilökunnan ystävällisyys.

Näiden lisäksi koettuun palvelun laatuun vaikuttaa asiakkaan odotukset palvelutapahtumasta. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat käsitys palveluntarjoajan imagoista ja kohtaavatko asiakkaan tarpeet palvelutarjonnan. (Grönroos 1990, 66.)

Grönroos (1990, 73) tiivistää laadukkaalle palvelulle kuusi kriteeriä: työntekijöiden ammattitaito, ystävällinen ja tarvittaessa spontaani palvelu, helppo lähestyttävyys ja joustavuus, luotettavuus ja uskottavuus, kriisitilanteiden nopea normalisointikyky sekä hyvä imago.

Asiakastyytyväisyyskyselyä luodessa näihin seikkoihin kannattaa panostaa. Kyselyn osiot kannattaa rakentaa niin, että myöhemmin voidaan analysoida missä osiossa on eniten kehittämisen tarvetta.

Asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa asiakaslähtöisellä ajattelumallilla. Tällöin pelkän tuotteistetun palvelun tarjoamisen sijaan pyritään ottamaan asiakailta selvää mitä tai minkälaisia palveluja he haluavat ostaa. Oleellista asiakaslähtöisyydessä on selvittää kohderyhmät ja ottaa niiden erityispiirteet sekä tarpeet huomioon palveluita suunniteltaessa. (Vuokko 1997, 13–15.)

Vuokko (1997) käsittelee julkisen sektorin muutostarpeita kohti asiakaslähtöisempään toimintatapaan. Byrokratian tilalle halutaan lisää joustavuutta ja asiakaslähtöisempää palvelua. Julkisille palveluille on tullut markkinoille myös yksityiseltä puolelta kilpailijoita. Näin asiakkaille on muodostunut enemmän vaihtoehtoja valita palveluja. Palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi voidaan ja kannattaa aloittaa organisaatioin sisäisestä asiakkuudesta. Samalla voidaan harjoitella uusia toimintatapoja kohti ulkoisia asiakkaita. (Vuokko 1997, 129–130, 156.)

Tarkkaan määritellyt resurssit ja budjettisidonnaisuus rajoittavat palvelujen kehittämistä. Usein uskotaan julkisella sektorilla, että lisäresurssin saanti parantaisi palvelua. Ennen pitäisi miettiä miten resursseja ja prosesseja ohjattaisiin tehokkaammin hyvää palvelua unohtamatta. (Grönroos 1987, 9.) Tehdäänkö oikeita asioita oikeaan aikaan?

Toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi lähtee asiakkaista. Siihen on hyvä luoda asiakaspalautejärjestelmä, jolla prosessimaisesti kerätään ja arvioidaan asiakaspalautetta sekä hyödynnetään tuloksia toiminnan kehittämisessä. Asiakaskyselytutkimusta voidaan käyttää yhtenä palautteenantokanavana, silloin kun asiakkaita on paljon. (Aro & Sivonen 2000, 21, 24.)

Turun yliopiston luennolla ”Asiakkuus terveydenhuollossa” 9.4.2014 toi tutkija-tohtori Elina Jaakkola esille, että jopa 30 prosenttia palvelun epäonnistumisista johtuu asiakkaasta. Asiakkaan lisääntynyt mahdollisuus vaikuttaa ja osallistuminen palvelutapahtumaan ovat yhä kriittisempiä tekijöitä onnistuneessa lopputuloksessa. Parannettaessa omaa toimintaa, kannattaa myös tarkastella asiakkaiden panosta palvelutapahtumaan. Mihin meidän pitää panostaa, jotta asiakkaan olisi helpompi toimia odotetulla tavalla? Usein kehitettävää on tiedottamisessa, opastamisessa tai käyttäjäystävällisyydessä, jos asiakkaan suoriutuminen on heikkoa.

2.2 Kyselytutkimus lomakkeella

Kyselytutkimus on yksi mittaamisen väline. Mittaamalla saadaan tietoa toiminnasta. Mittaustuloksia arvioimalla voidaan tehdä päätöksiä tarvittavista korjauksista tai ennalta ehkäisevistä toimenpiteistä. Mittarin luominen ja tulosten analysoiminen vaatii syvällistä tietoa organisaation toiminta-ajatuksista ja toiminnasta. (Aro & Sivonen 2000, 3 - 4.)

Kyselytutkimus toteutetaan usein kyselylomakkeen muodossa. Kyselylomake koostuu kysymyksistä tai väittämistä, joilla voidaan mitata ihmisten mielipiteitä. Kyselytutkimus on varsin yleinen tapa mitata myös asiakastyytyväisyyttä. Soveltavia mittareita löytyy valmiinaakin. Paras tapa on laatia huolella oma kyselytutkimus kohteen hyvin tuntevan henkilön kanssa. Hyvin laaditut kysymykset auttavat vastauksien analysoimisessa ja luotettavuudessa. (Vehkalahti 2008, 11,12,17.)

Kyselylomake muodostuu osioita, jotka sisältävät joko avoimia tai suljettuja kysymyksiä. Suljettuihin kysymyksiin laaditaan valmiit vastaukset. Näistä saadaan käsittelyvaiheessa helposti tilastotietoa. Suljettujen kysymysten mittausasteikona käytetään yleisesti Likertin asteikkoa. Tyypillisesti tässä mittaustavassa mielipidettä arvioidaan säädetyn asteikon mukaan. Esimerkiksi asteikolla 1- 5 voidaan arvioida erittäin tyytyväinen ja erittäin tyytymättömän välillä. Avoimissa kysymyksissä vastauksen voi kirjoittaa omin sanoin. Vaikka avoimia vastauksia

on vaikeampi tilastoida, saadaan niistä usein tutkimuksen kannalta hyödyllistä tietoa. (Vehkalahti 2008, 24–25, 35.)

Kyselytutkimusta varten kannattaa laatia huolella saatekirje. Saatekirjeessä kerrotaan vastaajalle kyselyn taustoista ja sen tavoitteista. Hyvällä saatekirjeellä motivoidaan vastaajan tarttumaan kyselyyn. Verkkolomakkeet ovat nykyään yleistyneet ja niiden tuloksi on helpompi käsitellä paperilomakkeeseen verrattuna. Etukäteen kannattaa pohtia tavoittaako verkkolomake kaikki kohdevastaajat? Varsinkin verkkolomakkeiden myötä kyselyt ovat yleistyneet, joka on johtanut vastausväsymykseen. Lomakkeen kysymykset ja ulkonäkö kannattaa laatia mahdollisimman selkeäksi. Kyselytutkimuksessa pitää välttää kaksiosaisia kysymyksiä, jotka sisältävät esimerkiksi sanoja ja, sekä, tai. Tällöin vastaajan pitäisi ottaa samanaikaisesti kantaa kahteen tai useampaan asiaan vastauksessaan. Kysymyksien määrää kannattaa myös pohtia. Kyselyyn vastaaminen ei saa viedä kiireisiltä vastaajilta paljon aikaa. Uusi kyselylomake voidaan testata pienellä ryhmällä. Heiltä saadun palautteen mukaan on vielä mahdollisuus muokata kyselyn toimivuutta. (Vehkalahti 2008, 23, 47 – 48.)

Vaikka asiakastyytyväisyyskyselyt ovat suosituin tapa kerätä tietoa asiakaspalvelun laadusta, liittyy niihin myös ongelmia. Kyselyjen tuloksiin ja keskiarvoihin pitää suhtautua kriittisesti. Luku ei kerro sinällään asiakkaan tunnetilasta palvelutapahtumassa. Asiakastyytyväisyyskyselyllä saadut alhaiset luvut eivät myöskään kerro mihin asiakas on ollut tyytymätön. Kysely sopiikin parhaiten käytettäväksi palvelun muutostilanteissa ennen ja jälkeen, jolloin nähdään onko onnistuttu palvelun kehittämisessä oikeaan suuntaan. (Reinboth 2008, 106–108.)

Riskinä on myös se, että asiakaspalautetta hankittaessa kiinnitetään liikaa huomiota ammatillisiin asioihin, eikä asiakkaalle tärkeisiin asioihin (Aro & Sivo-nen 2000, 24).

Asiakastyytyväisyyskyselyn palautetiedon keräämiseen ja tulosten hyödyntämiseen kannattaa tosissaan panostaa. Varsinkin, kun asiakkaat ovat organisaation omaa henkilöstöä, odottavat he tulosten hyödyntämistä. Etukäteen kannattaa

mieltä, miten tuloksista ja kehittämistoimenpiteistä tiedotetaan. (Vilvala 1999, 36.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KARTOITUS

Asiakastyytyväisyyskyselyjen toimivuuden kartoitus toteutettiin Satakunnan sairaanhoitopiirin siivouskeskuksen projektina. Kaikista 21 sairaanhoitopiiristä neljän eri organisaation siivouspalvelujen vastuuhenkilölle lähetettiin haastattelua koskevan saatekirje sähköpostilla. Nämä neljä organisaatioita valikoituivat maantieteellisesti rajanaapureina tai organisaatioin samankaltaisuuden mukaan verrattuna Satakunnan sairaanhoitopiiriin.

Saatekirjeessä (liite1) kerrottiin lyhyesti projektista ja sen tavoitteista. Monen esimiehen työtä kuormittavat lukuisat sähköpostit ja puhelinyhteydenotot. Saatekirjeellä haluttiin antaa haastateltaville mahdollisuuden puntaroida omaa halukkuutta osallistua haastatteluun ja projektiin. Kirjeeseen laadittiin myös valmiiksi kysymyksiä, joista haastattelu tulisi muodostumaan. Näin annettiin haastateltaville enemmän aikaa pohtia ja kartoittaa vastauksiaan. Haastateltavilla oli myös mahdollisuus vaikuttaa puhelinhaastattelun ajankohtaan.

Varsinais-Suomen ja Vaasan sairaanhoitopiirin siivouspalvelujen vastuuhenkilöt vastasivat halukkuudestaan osallistua haastatteluun. Yhdessä Satakunnan sairaanhoitopiirin kanssa, nämä sairaanhoitopiirit muodostavat oman Tyksin erityisvastuualueen (erva). Myöhemmin mukaan pyydettiin kolmanneksi haastateltavaksi Satakunnan sairaanhoitopiirin logistiikkapalvelut.

3.1 Puolistrukturoitu puhelinhaastattelu

Puhelinhaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna. Soitettaessa kaikki haastateltavat olivat sovitusti tavoitettavissa ja motivoituneita haastateltaviksi. Jokainen oli perehtynyt kysymyksiin etukäteen ja valmistautunut niihin hyvin. Puhelun alussa heille kerrottiin syvällisemmin projektin tavoitteista, jonka jälkeen siirryttiin varsinaisiin kysymyksiin. Haastateltavien vastaukset kirjoitettiin ylös haastattelun edetessä. Lopuksi haastateltavalla oli mahdollisuus tehdä kysymyksiä vastavuoroisesti teemasta tai Satakunnan sairaanhoitopiirin siivouspalveluista.

Pyynnöstä haastateltavat lähettivät jälkikäteen tutkimusta varten heidän toteuttamansa asiakastyytyväisyyskyselylomakkeensa.

3.2 Haastattelujen tulokset

Haastattelujen tulosten mukaan asiakastyytyväisyyskysely sisäisille asiakkaille koetaan hyödylliseksi. Kaikki haastateltavat olivat toteuttaneet kerran tai useammin asiakastyytyväisyyskyselyn lomakemuodossa. Tavoitteena kaikilla oli saada kyselyllä palautetta sisäisiltä asiakkailta ja kehittää sitä kautta palvelun laatua.

3.2.1 Asiakastyytyväisyyskyselyjen toteutus ja hyödyntäminen

Ensimmäisessä organisaatiossa kyselyjä oli toteutettu jo lähes kaksikymmentä vuotta. Vuonna 2007 oli siirrytty sähköiseen kyselymuotoon. Kysely lähetettiin joka toinen vuosi kaikille yksiköiden osastonhoitajille tai vastuuesimiehille. Vastausaktiivisuus on pysynyt hyvänä, mikä osoittaa myös asiakkaiden kokevan kyselyn hyödylliseksi. Tulokset käydään läpi yleisellä tasolla ja vastuuyksiköittäin sekä henkilöstön kanssa että asiakkaiden kanssa. Kyselyssä asiakkaalla on mahdollisuus vastuuyksikkönsä lisäksi tarkentaa työpisteensä tai antaa nimensä. Tällöin yksittäiset kehittämistarpeet voidaan kohdentaa paremmin kyseiseen kohteeseen. Kyselyjen pitkä historia antaa hyvin vertailukohtaa kehittämistyölle.

Toisessa organisaatiossa kyselyn toteuttivat vastuualueiden työnjohtajat. Kyselyn toteutus oli madallettu enemmänkin esimiesten työkaluksi kehittää asiakaskohteita. Täälläkin vastausaktiivisuus oli hyvä. Työnjohto koki myös kyselyn olevan konkreettinen tapa saada palautetta ja kehittää sitä kautta omaa työtä ja siivouspalveluja. Kokonaisuudesta oli myös yhteenvetoja teetetty ja kehitetty kaikkia koskevia asioita, kuten työntekijöiden osaamista. Kyselyjen toteutuksesta puuttui vielä säännöllisyys ja sähköinen lomake. Paperilomakkeesta yhteenvetojen luominen koettiin haasteelliseksi.

Kolmannen haastateltavan toiminta tässä muodossa ja laajuudessa on vielä melko uutta. Sähköinen asiakastyytyväisyyskyselyn toteutettiin ensimmäisen kerran. Kyselyllä haluttiin arvioida suuntaa mihin ollaan menossa uudessa toiminnassa. Kyselyn toteutti ulkopuolinen tekijä yhteistyössä vastualueen asiantuntijan kanssa. Ulkopuolisen tekijän kanssa oli jokin verran ongelmia toteutuksen aikatauluissa. Vastauksia olisi toivottu enemmän. Syytä vähäiseen vastausaktiivisuuteen ei tiedetty. Vastauksista ei koettu saavan paljonkaan uutta tietoa. Pikemminkin vastaukset vahvistivat jo tiedossa ja työn alla olevat kehittämistarpeet. Tuloksia on esitelty henkilöstölle, asiakkaille sekä päättäjille. Vaikka tämä kysely oli kertaluontoinen, voisi sitä haastateltavan mielestä hyödyntää soveltuvien osien myös myöhemmin. Kuitenkaan suunnitelmissa ei ole säännönmukaisen kyselyn käyttöönottoa.

3.2.2 Lomakkeiden runko

Kaikilla oli kyselylomakkeisiin laadittu saatekirje. Saatekirjeessä tuotiin asiakkaalle esille kyselyn tavoite. Samalla avattiin lyhyesti kyselyn lähettäjän toiminta-ajatusta. Saatekirjeessä oli myös ohjeet kyselyn vastaamiseen.

Vastaajan taustatietoja tai kohdeyksikköä kysyttiin melko tarkasti. Kaikki nämä tiedot eivät olleet pakollisia, vaan osa perustui vastaajan vapaaehtoisuuteen. Haastateltavat kokivat saavansa parhaimman hyödyn palvelujen kehittämiseksi silloin, kun vastaajan kohdeyksikkö tuli hyvin esille.

Taustatietojen lisäksi kysymyksiä lomakkeissa oli 13 – 17 kappaletta. Kysymykset oli jaettu 3 -5 eri osa-alueeseen. Kysymyksissä haluttiin asiakkaan arvioivan sekä teknistä että toiminnallista laatua.

Kaikissa kolmessa asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa oli kysymyksissä käytetty avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Osa haastateltavista koki avoimien kysymysten kommenttikentät hyödylliseksi palvelujen kehittämisen kannalta. Avoimiin kysymyksiin toivottiin vastauksia enemmän, koska nämä avasivat asiakkaan mielipidettä paremmin. Suljetuissa kysymyksissä oli käytetty sanallisia

sekä numeraalisia asteikkoja. Yhdessä lomakkeessa oli lisätty vastausvaihtoehtoksi; en osaa sanoa tai en tiedä.

3.2.3 Haastatteluista syntyneet johtopäätökset

Haastatteluissa tuli esille, että pisimpään kyselyjä toteuttaneessa organisaatioissa kysely koettiin hyödylliseksi työvälineeksi kehittää palveluja. Kyselystä on muodostunut totuttu ja helppo tapa toimia. Tulosten käsittely ja niistä tiedottaminen asiakkaalle ja omalle henkilökunnalle on organisoitua. Hyvä vastausaktiivisuus kertoo siitä, että myös asiakkaat kokevat vastaamalla kyselyyn saavansa hyötyä omaan työhönsä.

Haastateltavat tiedostivat, että kyselylomakkeen toteutusta ja kysymyksiä pitää kehittää aika-ajoin. Sähköinen kyselyyn siirtyminen on tätä päivää, koska kaikilla vastaajilla on mahdollisuus vastata kyselyyn sähköisesti. Haastateltavat kokivat vaikeaksi kehittää lomakkeen kysymyksiä, jotta saataisiin parhain hyöty. Miten muotoillaan laadullisia kysymyksiä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin?

Yksi tärkeä asia nousi myös haastatteluissa esille. Nämä vastuuhenkilöt pohtivat liian usein yksin tai omassa ryhmässä palvelujen kehittämistä. Projekti ja haastattelu koettiin tarpeelliseksi. Haastateltavilla oli selkeä halu kehittää yhteistyötä organisaatioiden välillä. Jatkossa mahdollisesti sama kysely voitaisiin toteuttaa kaikissa kolmessa organisaatiossa soveltuvien osien. Tällöin saataisiin hyvää vertailupohjaa ja pohdintaa eri organisaatioiden välillä.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN LUOMINEN

Asiakastyytyväisyyskyselyllä pyritään mittaamaan asiakkaan tyytyväisyyttä tuotteeseen tai palvelun laatuun. Parhaimmillaan se on jatkuva prosessi, jolla kehitetään tuotetta tai palvelua sekä asiakastyytyväisyyttä saaduista tuloksista. Ennen mittauksen toteutusta pitää määritellä mitattava tuote ja asiakkaat, joille kysely kohdistetaan. Tämän jälkeen määritellään käytettävät kysymykset ja mitausmenetelmä. (Suomen laatu yhdistys 1995.)

Tämän asiakastyytyväisyyskyselyn luomisessa olen käyttänyt Tuula Salmelan määrittelemää menetelmää. Salmela listaa 10 asiaa, jotka pitäisi ottaa huomioon asiakaspalautetta kehitettäessä. Näitä ovat motiivi, tavoite, kohdentaminen, resurssisuunnitelma, tekijät, menetelmä, toteutus, tulosten analysointi sekä arviointi, raportointitapa ja tulosten hyödyntäminen työssä. (Salmela 1997, 59.)

4.1 Motiivi, tavoite ja menetelmä

Motiivilla määritellään, miksi palautetta halutaan ja keiden lähtökohdista. Yhtä tärkeää on kirjata ylös kyselyn tavoitteet. Mitä asioita kyselyllä halutaan saada selville? (Salmela 1997, 59 – 60.)

Siivouskeskus haluaa saada asiakkailtaan palautetta palveluistaan. Suorat esmiesten ja asiakkaiden väliset palautteet toimivat yhtenä palautteenantokanavana. Näitä palautteita ei kuitenkaan tilastoida mihinkään ja palvelujen kehittäminen on pitkälti tarjoajan käsissä. Asiakastyytyväisyyskyselystä halutaan väline, jolla voidaan kerätä, arvioida ja kehittää palveluja yhdessä asiakkaan kanssa. Tuloksia voidaan myös käyttää välineenä työyhteisön kehittämisessä. *”Tässä olemme onnistuneet ja tämän osa-alueen parantamiseen meidän pitää vielä keksiä keino.”*

Kyselyn tavoitteena on saada tietoa, missä siivouskeskus on onnistunut, ja mitä osa-alueita pitäisi vielä kehittää sisäisen asiakkaan näkökannalta. Samalla ke-

rätä tietoa, kuinka hyvin siivouskeskuksen palvelut ylipäättään tunnetaan, ja mikä osa-alueet asiakkaan mielestä ovat tärkeimpiä säilyttää ja panostaa niihin? Asiakkaiden tarpeet ja odotukset voivat vaihdella paljon. Jollekin asiantuntijatyötä tekeväälle voi riittää, että hänen toimistonsa siivotaan asiakkaan poissa ollessa häntä sen enempää häiritsemättä. Palvelua hän tuskin huomaa muutoin kuin, jos se jää tekemättä. Päivystysosastolla taas laitoshuollolta halutaan monimuotoisia palvelupaketteja ja hyvää yhteistyötä hoitohenkilökunnan kanssa, ympäri vuorokauden läsnäololla.

Asiakaspalautekysely on yksi menetelmä kerätä asiakkaalta tietoa palvelujen onnistumisesta. Muita käytössä olevia menetelmiä voi olla esimerkiksi suora palaute, erilaiset lausunnot tai vaikkapa avointen ovien päivä. Hyödyntämällä erilaisia menetelmiä saadaan parhaat välineet palvelujen kehittämiseksi. (Vuorela 1997, 70.)

4.2 Kyselyn kohderyhmä

Kohdentamisessa määritellään keneltä palautetta halutaan? Keillä asiakkailla on paras tieto antaa palautetta haluamistamme asioita? (Salmela 1997, 61.)

Siivouskeskuksen sisäisiä asiakkaita ovat käytännössä organisaation kaikki työntekijät jotka tiloja käyttävät. Lyhyesti sanottuna *”siivouskeskus luo edellytykset hyvälle, turvalliselle ja toimivalla potilashoidolle sekä työympäristölle”* kaikissa sairaanhoitopiirin hallinnoimien kiinteistöjen tiloissa. Kuitenkaan organisaation kaikilla työntekijöillä ei ole kattavaa kokemusta arvioida siivouskeskuksen palveluja. Eri työntekijäryhmien esimiehet kuten osastonhoitajat ovat yleisesti siivouskeskuksen kontaktiasiakkaita. Käytännössä siivouskeskuksen esimiehet ja osastojen laitoshuoltajat hoitavat päivittäisiä asioita näiden kontaktiasiakkaiden kanssa. Kontaktiasiakkaat saavat myös omilta työntekijöiltänsä palautetta siivouskeskuksen toiminnasta ja välittävät sen siivouskeskuksen esimiehille. Nämä kontaktiasiakkaat muodostavat kyselyn kohderyhmän. Kyselyn kohdeasiakkaat ovat siivouskeskuksen tiedossa ja vaihtuvuus heissä on

melko vähäistä. Jatkossa säännönmukaisten kyselyjen vertailua helpottaa se, että kyselyyn vastaaja on todennäköisesti pysynyt samana.

4.3 Kyselyhankkeen resurssisuunnitelma

Resurssisuunnitelmassa mietitään valmiiksi tarvitaanko sijaisia ja syntykö mahdollisesti lisätyötunteja. Kuka tai ketkä hoitavat raportoinnin ja kehittämistoimenpiteet? Voidaanko hankkeeseen käyttää asiantuntija-apua tai oppilaitosten harjoittelijoita? Omana toteutuksena ei välttämättä synny lainkaan lisäkustannuksia, kun tehtävät on suunniteltu etukäteen hyvin. (Salmela 1997, 62.)

Eri työyksiköiden hyvä tuntemus auttaa asettumaan asiakkaan rooliin. Apuna on käytetty siivoustyönjohdon näkemyksiä lomakkeen kysymyksissä. Organisaation sovellusasiantuntija auttoi sähköisen lomakkeen laatimisessa. Itse kyselyn toteutukseen ei tarvita lisäresurssia. Sähköinen kysely on nopea toteuttaa, ja se voidaan tehdä työn ohessa, kun kohdeasiakkaat ovat valmiiksi tiedossa. Tulosten analysoimiseen ja raportointiin on hyvä nimetä yksi vastuhenkilö siivouskeskuksen työnjohdosta. Eniten aikaa pitää varata tulosten läpikäyntiin henkilöstön, asiakkaiden ja organisaation johdon kanssa. Samalla mietitään tarvitaanko kehittämistoimenpiteiden tueksi asiantuntija-apua muualta organisaatioista tai sen ulkopuolelta?

Asiakaspalautehankkeen toteuttaminen voi olla yhden työntekijän projekti. Tällöin on hyvä suunnitella yhdessä esimiehen kanssa ajankäyttö hankkeelle sekä lisäävun mahdollisuudet. Arvokasta apua suunnitteluun ja ideointiin voi saada itse asiakkailta. Työyhteisön mukaan ottaminen suunnitteluun sitouttaa heidät paremmin koko prosessiin mukaan. Ulkopuolisen konsultin käyttö antaa parhaassa tapauksessa erilaisia näkemyksiä kysymysten laadinnassa. Vaarana voi olla, että hanke jää pintapuoliseksi ja työntekijöiden sitoutuminen vähäiseksi. (Salmela 1997, 62 – 69.)

Tässä työssä lomakkeen laatiminen on ollut yhden henkilön hanke. Itse kyselyn käytännön suunnitteluun ja toteutukseen kannattaa ottaa mukaan isompi ryhmä. Pientä ryhmää erilaisista kohdeasiakkaista on hyvä hyödyntää kyselyn esitesta-

ukseen. Näiltä asiakkailta saadaan tietoa, ovatko he ymmärtäneet kysymykset ja onko jotakin oleellista heidän kannaltaan jäänyt kyselystä pois. Siivoustyönjohdon esimiesten on hyvä olla alusta asti mukana toteutuksessa, jolloin he sisäistävät kyselyn tavoitteet. Jokainen esimies saa myös tällöin tuloksista väli-neen vastuualueensa kehittämiseen.

4.4 Kyselyhankkeen toteutussuunnitelma

Hankkeen toteutussuunnitelmaan kirjataan ainakin edellä mainitut asiat sekä suunnitelma kuinka hanketta seurataan ja jatkossa tuloksia käsitellään. (Vuorela 1997, 71.)

Opinnäytetyössä toteutus rajattiin sähköisen kyselylomakkeen laadintaan. Teh-tävä aloitettiin tutkimalla vastaavien organisaatioiden kyselyjä sekä tutustumalla aihepiirin kirjallisuuteen. Näiden jälkeen päädyttiin käyttämään asiakastyytyväi-syyskyselyssä sähköistä lomakepohjaa. Kysymyslomake täydennettiin saatekir-jeellä. Ennen varsinaisen kyselyn toteutusta aiheesta on hyvä tiedottaa myös siivouskeskuksen henkilökunnalle.

Toteutuksen toinen osa koostuu pilottitutkimuksesta, valmiin kyselyn lähettämi-sestä asiakkaille, tulosten analysoimisesta, raportoinnista ja tulosten hyödyntä-misestä (Vuorela 1997, 71.)

Pilottitutkimus tai esitestaus pienelle kohderyhmälle varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt kysymykset, ja kokee ne tarpeelliseksi (Vuorela 1997, 95). Lomak-keen koekäyttöön pyydetään siivouskeskuksen eri odotuksin ja tarpein olevia asiakkaita, jolloin saadaan erilaisia näkemyksiä lomakkeen toimivuudesta.

Kyselyn lähettämisen ajankohdasta, vastausajan pituudesta ja lähettäjistä sovi-taan erikseen työnjohdon kanssa. Samalla sovitaan onko tarpeellista lähettää vastaajalle myöhemmin muistutus kyselystä.

4.5 Tulosten analysointi ja raportointi

Tulosten analysointi ja raportin tekeminen kannattaa tehdä heti kyselyn vastausajan päätyttyä. Tällöin asiakkailla on vielä mielenkiinto yllä kyselyä kohtaan. Tulosten alustavaan analysointiin varataan henkilö, joka on ollut alusta asti tutkimusta suunnittelemassa. Alustavaa aineistoa kannattaa käsitellä siinä ryhmässä, joka jatkossa hyödyntää tätä työssään. (Vuorela 1997, 72.) Ennen lopullista raporttia tulokset käsitellään alustavasti siivoustyönjohdon tasolla ja samalla pohditaan mahdollisia uusia tulkintoja ja johtopäätöksiä. Lopuksi sovitaan vastuuhenkilöt ja menetelmät, miten lopullinen raportti jalkautetaan asiakkaille, johdolle ja omille työntekijöille.

Lopullinen raportti toimii parhaiten kun se on mahdollisimman yksinkertainen ja vain oleellinen asia on siinä nostettuna esille. Raporttiin liitetään aina kyselylomake mukaan. (Salmela 1997, 74.)

4.6 Tulosten hyödyntäminen

Tuloksista kannattaa järjestää työyhteisössä palautetilaisuuksia. Tilaisuuden tarkoitus on laittaa työntekijät itse pohtimaan keinoja kehittämiseksi. Epäkohdissa syyllisten etsiminen tai vetoomus rahan puutteeseen ei johda mihinkään. (Salmela 1997, 75.) Palautetilaisuus on myös hyvä mahdollisuus antaa työntekijöille positiivista palautetta onnistumisista.

Asiakaslähtöisyyden näkökannalta yhtä tärkeää on pitää palautetilaisuuksia asiakkaiden kanssa ja miettiä minkälaisissa tilaisuuksissa ja ryhmissä palautetta kannattaa käsitellä asiakkaan kanssa. Sovitut toimenpiteet kirjataan ja raportoidaan niistä kaikille osapuolille. Toimenpiteiden vaikutuksia pitää seurata ja niiden aikataulun mukaan suunnitellaan seuraavan kyselyn toteutusta. Uudella kyselyllä voidaan vertailla kehittämistoimenpiteiden vaikutuksia, jolloin asiakaspalautehankkeesta syntyy prosessi.

Pelkästään asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisella ei ole merkitystä. Tärkeämpää on tulosten hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä (Aro & Sivonen 2000, 24.)

4.7 Yhteisen lomakkeen hyödyntäminen (käyttöönotto)

Huolella laaditusta ja organisoidusta asiakastyytyväisyyskyselystä voidaan saada organisaatioon toimiva palautejärjestelmä. Koko prosessin toteuttaminen vaatii panostusta ja pitkäjänteistä työtä. Pelkästään kyselyn toteutus ja tulosten todentaminen on hyödytöntä ja turhauttaa asiakasta. Ennen toteutusta prosessiin pitää sitouttaa koko organisaatio ylimmästä johdosta suorittavaan työntekijään asti.

Yhteinen asiakastyytyväisyyskysely on vaivaton tapa kerätä tietoa asiakkailta. Sähköisellä lomakkeella asiakkaan on nopea vastata ja vastauksista saadaan helposti käyttöön erilaisia yhteenvetoja. Yhteenvetoja voidaan hyödyntää asiakkaille tiedottamisen lisäksi ylemmälle johdolle tiedottamisessa. Sitä kautta voidaan viestittää asioista, joita asiakas pitää tärkeänä ja mihin pitäisi panostaa kehittämistoimissa. Vastauksien analysoimisessa on riskinä niiden tulkinnanvaraisuus ja tulosten kärjistäminen. Siksi se ei saa olla asiakkaan ainoa kanava palautteelle. On tärkeää pohtia yhdessä asiakkaan kanssa kyselyn tuloksia erilaisissa kokoonpanoissa. Kehittämistoimet kannattaa kohdentaa selkeisiin asioihin, jolloin asiakas huomaa kyselyn hyödyn ja on myös jatkossa motivoitunut vastaamaan uusintakyselyyn.

Toimivan asiakastyytyväisyyskyselyn laatijalla pitää olla kyselyn tavoite ja kokonaisuus hyvin tiedossa. Kysymysten valintaa ja asettelua kannattaa pohtia yhdessä eri asiantuntijoiden kanssa. Lopuksi kysymykset on hyvä testauttaa eri asiakasryhmillä, jolloin saadaan asiakkaan näkemykset kyselyn toteutuksesta esille. Parhaassa tapauksessa asiakkaalta saadaan kehittämisehdotuksia heille tärkeistä kysymyksistä tai väittämistä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn teettäminen itsessään jo kertoo asiakkaalle, että palvelujen tuottajan on hänen mielipiteestään kiinnostunut. Asiakastyytyväi-

syyskyselyllä voidaan selvittää eri asiakasryhmien odotuksia ja tarpeita palveluilta. Tätä kautta kehittää palveluja kohderyhmälle asiakaslähtöisemmäksi. Tulosten käsittely yhdessä asiakkaan kanssa antaa asiakkaalle vaikutusmahdollisuuden kehittämistoimenpiteisiin. Tällöin asiakas kokee tuleensa kuulluksi. Samalla voidaan selventää tarjonnan mahdollisia rajoitteita, jos asiakkaan odotukset palvelusta eivät kohtaa.

Asiakastyytyväisyyslomake (liite 2) on rakennettu neljästä osiosta. Ensimmäisellä sivulla on kyselyn saatekirje ja kysymykset vastaajan taustatiedoista. Kohdeyksikön tarkempi kirjaaminen on vapaaehtoista, mutta suotavaa kehittämistoimenpiteitä ajatellen. Loput kolme osiota on jaettu väittämiin asiakkaan kokemuksesta laitoshuoltajan tehtävistä työyksikössä, kokemuksesta siivoustyön johdon toiminnasta ja kokemuksesta siivouskeskuksen toiminnasta kokonaisuudessaan.

Väittämät on pyritty rakentamaan asiakkaan lähtökohdista. Lisäksi kyselyssä halutaan tietää mitä kohtia asiakas pitää tärkeänä toimintansa kannalta, jolloin huonon tuloksen saadessa nähdään tärkeimmät kehittämiskohdat. Kyselyn väittämät painottuvat toiminnallisen laadun arviointiin. Sairaalaympäristössä asiakkaalla on harvemmin taitoa arvioida siivouksen teknistä laatua.

Toimivan asiakastyytyväisyyslomakkeen laatiminen vaatii asettumista asiakkaan rooliin. Sitoutumalla koko asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseen, voidaan kyselyn tuloksia hyödyntää palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda asiakastyytyväisyyskysely Siivouskeskuksen sisäisille asiakkaille. Siivouskeskuksella ei ole ollut käytössään tutkittua tietoa asiakastyytyväisyydestä kuin yksittäinen otos. Asiakastyytyväisyyskyselystä toivottiin myös välinettä, jolla voitaisiin kehittää palveluja asiakaslähtöisemmäksi.

Aiheeseen perehdyin haastattelemalla eri organisaatioiden kokemuksia kyselyjen toimivuudesta palvelujen kehittämisessä. Kaikki haastatellut kokivat kyselyjen teettämisen hyödylliseksi palvelujen kehittämisessä. Pisimpään käyttäneessä organisaatiossa kyselyistä oli muodostunut totuttu ja helppo tapa kehittää palveluja asiakkaan kanssa. Kysymysten asettelu koettiin vaikeaksi. Verkostoituminen eri organisaatioiden välillä ja tämän opinnäytetyön toivottiin tuovan apuja tähän asiaan.

Teoriaosuudessa tarkastelin mistä asiakastyytyväisyys muodostuu. Asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa asiakaslähtöisemmällä ajattelulla. Oleellista on selvittää asiakasryhmät ja niiden erityispiirteet palveluja kehitettäessä. Asiakastyytyväisyyskyselyllä voidaan prosessimaisesti kerätä ja arvioida asiakkaiden mielipiteitä sekä tulosten mukaan kehittää palveluja.

Toisena asiana selvitin, miten kyselytutkimus kannattaa toteuttaa. Koska Siivouskeskuksen asiakkaat olivat tiedossa ja heillä kaikilla on tietokone käytössä, päädyin kehittämään sähköisen kyselylomakkeen. Yhtä oikeaa tapaa kysymysten asettelussa ei ole. Kyselylomake kannattaa laatia huolella kohteen hyvin tuntevan henkilön kanssa. Tämä auttaa myös vastausten analysoimisessa. Kyselylomakkeen esitestauksella saadaan motivoitua asiakas mukaan prosessiin. Vaikka kyselytutkimuksen tulosten tulkinnallisuuden ongelmat tiedostetaan, on se varsin suosittu tapa ottaa selvää asiakkaan odotuksista ja toiveista.

Edellä mainittujen asioiden pohjalta laadin sähköisen kyselylomakkeen. Opin-
näytetyö oli rajannut asiakastytyväisyyslomakkeen laatimiseen. Lomakkeen
laatiminen vaatii mielestäni prosessin kokonaisuuden hahmottamista. Hyvin
suunniteltuna ja toteutettuna asiakastytyväisyyskyselystä voidaan saada on-
nistunut työväline palvelujen kehittämiseen. Itse kyselyn toteuttamista tärkeäm-
pää on etukäteen pohtia, miten saatuja tuloksia hyödynnetään palvelujen kehit-
tämisessä. Tuloksista tiedottaminen ja niiden hyödyntäminen vaativat resursse-
ja ja suunnitelmallisuutta. Asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeää on pitää asiak-
kaiden kanssa palautetilaisuuksia ja miettiä yhdessä jatkotoimenpiteitä.

Opinnäytetyössäni nousi esille, että verkostoitumiselle eri sairaanhoitopiirien
tukipalvelujen kesken on olemassa selkeä tarve. Vertaistietoa jaetaan mielel-
lään, mutta keinot sille on luomatta. Asiakastytyväisyyskyselylomake on avaus
länsirannikon sairaanhoitopiirien tukipalvelujen tulevalle yhteistyölle. Jatkotutki-
musaiheena voisi teettää kyselyn soveltuvin osin näissä organisaatioissa. Näin
saataisiin laajempaa näkökulmaa palvelujen kehittämislle.

LÄHTEET

Aro, P. & Sivonen, S. 2000. Mittarit kuntoon. Mittaaminen ja mittarit ohjauksen sekä kehittämisen apuna. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelujen kehittäminen julkishallinnossa. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Suomen Kaupunkiliitto, Suomen kunnallisliitto. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Grönroos, C. 2001. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Pisto, A. 2014. Esitys. Käyttösuunnitelmien jalkauttaminen. 14.1.2014. Viitattu 13.2.2014.
<http://artemis.sisasatshp.fi:7777/pls/iportal/docs/PAGE/TILASTOT/KAYTTOSUUN/20140114-21%20JALKAUTTAMINEN%20AHTI.PDF>

Pisto, A. 2013. Esitys. Sairaanhoidopiirin seminaari. 12.4.2013. Viitattu 19.2.2014.
http://www.satshp.fi/pls/wportal/docs/PAGE/TIETOPANKKI/SEMINAARIT/AHTI%20PISTO_20130412%20SAIRAANHOITOPIIRI-SEMINAARI.PDF

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.

Sairaanhoidopiirien yhteystiedot. Viitattu 9.7.2014
<http://www.kunnat.net/fi/Yhteystiedot/kunta-alan-yhteystiedot/shp/Sivut/default.aspx>

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Satakunnan sairaanhoidopiiri 2014. Tietoa meistä. Viitattu 18.12.2014.
<http://www.satshp.fi/tietoa-meista/Sivut/default.aspx>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Sote-uudistus. Viitattu 3.11.2014.
http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennemuutos

Suomen laatuyhdistys 1995. Miten mitataan asiakastyytyväisyyttä. Ohjeita ja kokemuksia yrityskäytännöistä. Jaosjulkaisu 1/1995. Helsinki: Suomen laatuyhdistys.

Terveys ja talous ry 2014. Asiantuntijoiden luennot. Turku 2014. Viitattu 3.11.2014
<http://terveysjatalous.fi/terveys-ja-talous-paivat/asiantuntijoiden-luennot-2014>

Vaasan sairaanhoidopiiri 2014. Toiminta ja taloussuunnitelma 2014. Viitattu 15.7.2014
http://www.vaasankeskussairaala.fi/Suomeksi/Vaasan_sairaanhoidopiiri/Toiminta-ja_taloussuunnitelma

Varsinais-Suomen sairaanhoidopiiri 2014. Esittely. Viitattu 10.7.2014
<http://www.vsshp.fi/fi/esittely>

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi

Vilvala, S. 1999. Asiakastyytyväisyys sisäisissä palveluissa – case Wärtsilä NDS. Pro gradu – työ. Vaasan yliopisto. Johtamisen laitos. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab

Saatekirje haastateltaville

Tervehdys Porista!

Työskentelen Satakunnan sairaanhoitopiirissä siivouspäällikkönä ja kehitän käyttöömmme asiakastyytyväisyyskyselyä sisäisille asiakkaille. Kevään aikana minulla on tarkoitus projektityönä tutkia eri sairaanhoitopiirien laitoshuollon käytössä jo olemassa olevia asiakastyytyväisyyskyselyjä. Näistä saatujen palautteiden kautta aion pohtia vähän tarkemmin mikä niissä toimii ja mitä pitäisi vielä parantaa (restonomi opinnäytetyöni). Tavoitteena on, että saisimme kaikkien käyttöön toimivan mittarin. Jokainen teistä saa sitten vapaasti hyödyntää lopputuotostani oman organisaationsa käyttöön.

Tiedän, että kaikki olemme kiireisiä! Toivon kuitenkin, että sinulta löytyisi n.20 min. aikaa tähän projektiini. Lähestyn sinua mieluiten puhelinoitella helmikuun aikana kyselläkseni teidän asiakastyytyväisyyskyselystä. Samalla sinä voit kysyä projektistani enemmän tai jotain muuta meidän organisaatiosta. Riittää kun vastaat tähän viestiin ”homma OK” ja mahdollisesti toiveesi koska sinulle voi soittaa. Alla muutama kysymys valmiiksi mistä haluaisin tietää.

Vielä vertailutiedoksi: Satakunnan sairaanhoitopiirin siivouskeskuksessa työskentelee n. 250 laitoshuoltajaa (vakituiset + sijaiset), 1 siivouspäällikkö, 4 siivoustyönjohtajaa, 2 siivoustyönohjaajaa, 1 siivoustyönsuunnittelija sekä sihteeri. Työntekijöitä koko sairaanhoitopiirissä on n. 3600 henkilöä. Toimintaa on kolmessa eri kaupungissa (Pori, Harjavalta ja Ulvila) sekä muutama pienempi yksikkö Porin keskustassa ja maakunnissa.

Yhteistyöterveisin Mari Valtonen

Onko teillä käytössä palvelun laadun mittaamiseen asiakastyytyväisyyskyselyä sisäisille asiakkaille?

Miten toteutatte kyselyn? (Paperinen/ sähköinen, kenelle lähetetään, kuinka usein)

Kuinka hyvin arviosi mukaan asiakkaat vastaavat kyselyyn?

Kuinka monta kysymystä siinä on?

Onko avoimia kysymyksiä?

Mikä kyselyssä toimii hyvin ja mikä huonosti?

Lähetetäänkö kysely asiakkaille säännöllisesti vai onko kertaluontoinen?

Miten hyödynnätte saatuja tuloksia?

Voisinko saada täysin luottamuksellisesti käyttöni kopion viimeisimmästä käytössänne olleesta kyselystä?

Siivouskeskuksen asiakastyytyväisyyskyselylomake



SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPIIRI
-kumppanuudella terveyttä ja toimintakykyä-

Siivouskeskuksen asiakastyytyväisyyskysely

Hyvä siivouskeskuksen asiakas!

Tämä on Satakunnan sairaanhoitopiirin siivouskeskuksen asiakastyytyväisyyskysely.

Toimintamme kehittämiseksi asiakaslähtöisemmäksi tarvitsemme nyt sinun mielipidettäsi palveluistamme. Haluamme tietää miten palvelumme koetaan eri työyksiköissä ja mitä asioita sinä pitäisit tärkeänä kehittää.

Vastaukset käsittelemme luottamuksellisesti ja tuloksista raportoidaan yleisellä tasolla. Halutessasi voit kirjat tarkemmin työyksikkösi, jolloin teidän yksikön kehittämistarpeita voidaan käsitellä pienemmässä ryhmässä, esimerkiksi yhteistyöpalaverissa.

1. Mitä toimialuetta arviointisi koskee? *

- ☐ Ensihoito ja päivystys
- ☐ Operatiivisen hoidon toimialue
- ☐ Konservatiivisen hoidon toimialue
- ☐ Psykiatrisen hoidon toimialue
- ☐ Sosiaalipalvelujen toimialue
- ☐ Liikelaitos SataDiag
- ☐ Yhtymähallinto
- ☐ Huoltokeskus
- ☐ Länsirannikon työterveys Oy
- ☐ Jokin muu, mikä _____

2. Minkä tyyppistä yksikköä arviointisi koskee? *

- ☐ Yksikkö, jossa laitoshuoltajat työskentelevät yhteistyössä hoitohenkilökunnan kanssa (esim. vuodeosasto, toimenpideyksikkö, päivä-poliklinikka, laboratorio)
- ☐ Yksikkö, jossa laitoshuoltajan tehtävät koostuvat vain siivoustehtävistä (esim. toimistotilat, tuotantotilat, tekniikka, työterveyspalvelut, arkistot)

3. Halutessasi voit kertoa mitä työyksikköä tai kiinteistön tilaa arviointisi koskee.

25% valmiina



Kokemuksenne laitoshuoltajan tehtäväkuvasta

4. Vastaa seuraaviin väittämiin koskien työyksikkösi laitoshuoltajan tai laitoshuoltajien työtä. *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa, ei kokemusta asiasta
Tiedän mistä tehtävistä laitoshuoltajan työnkuva koostuu yksikössämme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshuoltajan tehtäväkuva vastaa yksikön tarpeisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksikössäni silmin havaittava puhtaustaso on riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshuoltajan työntekijät tukevat yksikköni toimintaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshuoltajat reagoivat yksikön muuttuviin tilanteisiin hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshuoltajat ovat helposti tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshuoltajat ovat ystävällisiä henkilökunnalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshuoltajat ovat ystävällisiä potilaille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yksikköni laitoshuoltajien vaihtuvuus ei ole toimintaa häiritsevää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiertävät varahenkilöt tuntevat yksikön toiminnan riittävän hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Koen, että laitoshuoltajat tekevät työnsä ammattitaitoisesti. *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa, ei kokemusta asiasta
Siivoustehtävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ateriapalvelutehtävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuodehuoltotehtävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Välinehuoltotehtävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelutehtävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Rastita seuraavasta luettelosta 1-4 sinulle tärkeintä asiaa.

- ☐ Tiedän mistä tehtävistä laitoshuoltajan työnkuva koostuu yksikössämme
- ☐ Laitoshuoltajan tehtäväkuva vastaa yksikön tarpeisiin
- ☐ Yksikössäni silmin havaittava puhtaustaso on riittävää
- ☐ Laitoshuoltajan työntekijät tukevat yksikköni toimintaa
- ☐ Laitoshuoltajat reagoivat yksikön muuttuviin tilanteisiin hyvin
- ☐ Laitoshuoltajat ovat helposti tavoitettavissa
- ☐ Laitoshuoltajat ovat ystävällisiä henkilökunnalle
- ☐ Laitoshuoltajat ovat ystävällisiä potilaille
- ☐ Yksikköni laitoshuoltajien vaihtuvuus ei ole toimintaa häiritsevää
- ☐ Kiertävät varahenkilöt tuntevat yksikön toiminnan riittävän hyvin
- ☐ Koen, että laitoshuoltajat tekevät työnsä ammattitaitoisesti

7. Halutessasi voit tähän tarkentaa yllä olevia vastauksiasi tai antaa muuta palautetta.

50% valmiina



SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPIIRI
-kumppanuudella terveyttä ja toimintakykyä-

Siivouskeskuksen asiakastyytyväisyyskysely

Kokemuksenne siivoustyönjohdosta

8. Vastaa seuraaviin väittämiin koskien siivoustyönjohdon henkilökuntaa. *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa, ei kokemusta asiasta
Tiedän keneen voin ottaa yhteyttä työnjohdolta apua tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnjohdon yhteyshenkilöt ovat helposti tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin luottaa, että luvutat asiat hoidetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnjohdon aukioloajat palvelevat minua/yksikköäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapaamiset yhteyshenkilön kanssa vastaavat odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnjohto näkyy yksikössäni riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reklamaatioihini reagoidaan nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnjohdon yhteistyö kanssani on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Rastita seuraavasta luettelosta 1-4 sinulle tärkeintä asiaa.

- ☐ Tiedän keneen voin ottaa yhteyttä työnjohdolta apua tarvittaessa
- ☐ Työnjohdon yhteyshenkilöt ovat helposti tavoitettavissa
- ☐ Voin luottaa, että luvutat asiat hoidetaan
- ☐ Työnjohdon aukioloajat palvelevat minua/yksikköäni
- ☐ Tapaamiset yhteyshenkilön kanssa vastaavat odotuksiani
- ☐ Työnjohto näkyy yksikössäni riittävästi

- ☐ Reklamaatioihini reagoidaan nopeasti
- ☐ Työnjohdon yhteistyö kanssani on ystävällistä

10. Halutessasi voit tähän tarkentaa yllä olevia vastauksiasi tai antaa muuta palautetta.

75% valmiina



SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPIIRI
-kumppanuudella terveyttä ja toimintakykyä-

Siivouskeskuksen asiakastyytyväisyyskysely

Kokemuksenne siivouskeskuksesta kokonaisuudessaan

11. Vastaa seuraaviin väittämiin koskien siivouskeskusta kokonaisuudessaan. *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa, ei kokemusta asiasta
Saan riittävästi tietoa yksikköäni koskevista siivouskeskuksen asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laitoshuollon tehtävät ovat suunniteltu minulle / yksikön toimintaa ajatellen oikea- aikaiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla / yksiköllä on mahdollisuus vaikuttaa siivouspalvelun sisältöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla / yksiköllä on mahdollisuus vaikuttaa siivouksen ajankohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siivouskeskus joustaa erikoistilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin luottaa, että	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

siivouskeskuksen työt tehdään
sovitusti

Siivouskeskuksessa työskentelee
alansa ammattilaiset

Laitoshuollon yleisilme on
ammattimainen

12. Yleisesti käytössä olevien tilojen silmin havaittava puhtaustaso on mielestäni riittävää. *

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa, ei kokemusta asiasta
Yleiset käytävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleiset wc-tilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisääntuloaulat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pukuhuoneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvottelutilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Rastita seuraavasta luettelosta 1-4 sinulle tärkeintä asiaa.

- ☐ Saan riittävästi tietoa yksikköäni koskevista siivouskeskuksen asioista
- ☐ Laitoshuollon tehtävät ovat suunniteltu minulle / yksikön toimintaa ajatellen oikea-aikaiseksi
- ☐ Minulla / yksiköllä on mahdollisuus vaikuttaa siivouspalvelun sisältöön
- ☐ Minulla / yksiköllä on mahdollisuus vaikuttaa siivouksen ajankohtaan
- ☐ Siivouskeskus joustaa erikoistilanteissa
- ☐ Voin luottaa, että siivouskeskuksen työt tehdään sovitusti
- ☐ Siivouskeskuksessa työskentelee alansa ammattilaiset
- ☐ Laitoshuollon yleisilme on ammattimainen
- ☐ Yleisesti käytössä olevien tilojen silmin havaittava puhtaustaso on mielestäni riittävä

14. Halutessasi voit tähän tarkentaa yllä olevia vastauksiasi tai antaa muuta palautetta.

100% valmiina

Kiitos vastauksestasi!